
	PROCEDURA PIANIFICAZIONE, EROGAZIONE, ORGANIZZAZIONE dei SERVIZI e RELATIVI CONTROLLI	P/SER/01
---	--	-----------------

Riferimento documento: P/SER/01 - SEZ. MQ 8.5

	<i>Nome</i>	<i>Funzione</i>	<i>Firma</i>
Redattore	Laura De Rosa	RAQ	
Controllore	Maria Teresa Terreri	SER	
Approvatore	Maria Teresa Terreri	DIR	

STORIA DELLE MODIFICHE AL DOCUMENTO

Revisione	Mittente	Descrizione	Data
00	RESP. QUALITA'	PRIMA EMISSIONE	26-04-2004
01	RESP. QUALITA'	revisione per modifica del processo	07/07/2007
02	RAQ	Adeguamento a UNI EN ISO 9001:2008	04/06/2009
03	RAQ	Revisione per modifica procedura	07/07/2011
04	RAQ	Revisione per abolizione I/PROG/02	28/02/2013
05	RAQ	PER ACCORDANZA CON NUOVE ISTRUZIONI AMMM	01/07/2016
06	RAQ	Per inserimento scheda utente Cidis	16/12/2016
07	RAQ	Adeguamento a UNI EN ISO 9001:2015	27/06/2018
08	RAQ	Specifica conformità rilascio del prodotto	08/02/2019
09	RAQ	Cambio logo e armonizzazione con nuova pq09	30/05/2020

	PROCEDURA PIANIFICAZIONE, EROGAZIONE, ORGANIZZAZIONE dei SERVIZI e RELATIVI CONTROLLI	P/SER/01 Rev. 08
---	--	--------------------------------

1. GENERALITÀ

1.1. OGGETTO

La presente procedura definisce le modalità operative, le responsabilità e i documenti con i quali si gestiscono i progetti/servizi di **CIDIS**.

1.2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura deve essere applicata dai responsabili dei progetti ad esclusione dei progetti di formazione accreditata.

1.3. RIFERIMENTI

- **Rif. Norma ISO 9001:2015:**
- 8.5 "Produzione ed erogazione dei servizi"
- I/SER/01 "Erogazione Servizi"


1.4. DEFINIZIONI

Per le definizioni generali si fa riferimento al glossario contenuto nel MQ


	PROCEDURA PIANIFICAZIONE, EROGAZIONE, ORGANIZZAZIONE dei SERVIZI e RELATIVI CONTROLLI	P/SER/01 Rev. 08
---	--	--------------------------------

2. DESCRIZIONE DELLA PROCEDURA


FASE	DESCRIZIONE
<i>Responsabilità</i>	RP è responsabile della corretta attuazione del progetto/servizio secondo la normativa vigente applicabile e le regole specifiche del singolo contratto/convenzione stipulato.

	PROCEDURA PIANIFICAZIONE, EROGAZIONE, ORGANIZZAZIONE dei SERVIZI e RELATIVI CONTROLLI	P/SER/01 Rev. 08
---	--	--------------------------------


Il Piano della Qualità	<p>A seguito della stipula del contratto per un progetto, RP, basandosi sugli input della progettazione registrati nel “Report P/PROG 01” (vedi procedura P/PROG 01) predispone il Piano della Qualità del Servizio in formato libero (si può utilizzare come facsimile il M04/P/SER/01 “Piano della Qualità dei Servizi”)</p> <p>Il Responsabile, nel redigere il “Piano della Qualità di progetto” dovrà riportare le specifiche del singolo progetto/servizio, in termini di pianificazione, erogazione, tempistica, monitoraggio, controllo e valutazione, per ognuna delle attività previste da progetto secondo l’approccio Risk based thinking.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pianificazione singole attività, tempistica e logistica • Gruppo di lavoro, mansioni e cvrelativi • Riunioni con lo staff di progetto; • Verifica periodica dell’andamento delle attività (monitoraggio) • Documentazione Prevista (relazione intermedia, finale); • Riunioni con DIR; • Attività esterne: (uscite, incontri, accompagnamenti,...); • Materiali e pubblicazioni previste • Pubblicizzazione e diffusione • Valutazione • Modalità di rilevazione soddisfazione utente/committente • Rilascio del prodotto conforme <p>Il piano della qualità prevede la specifica della tempistica di progetto, se del caso RP compila il modulo M03/P/SER/01.</p> <p>Il Piano della Qualità deve essere approvato dalla Direzione e, ove previsto, approvato dal Committente. Ogni modifica successiva alla prima emissione del PDQ deve essere registrata. Al termine del Progetto devono essere disponibili le revisioni iniziale e finale (effettiva) del PDQ.</p> <p>Nel Piano della Qualità sono quindi stabilite le prescrizioni interne di CIDIS e del Committente, incluse le modalità di controllo del servizio e sono riportati i riferimenti a tutte le registrazioni della Qualità. RP descrive ed allega al Piano della Qualità gli strumenti selezionati e li comunica allo Staff di progetto.</p> <p>Qualora il progetto preveda attività di segretariato sociale (Sportelli Immigrati) il Piano della Qualità dovrà contenere il dettaglio previsto dalla ISER01</p> <p>La pianificazione delle attività di sportello, deve essere concordata con il responsabile dell’area Segretariato Sociale di Cidis.</p>
Piano della Qualità dei servizi di sportello	

	PROCEDURA PIANIFICAZIONE, EROGAZIONE, ORGANIZZAZIONE dei SERVIZI e RELATIVI CONTROLLI	P/SER/01 Rev. 08
---	--	--------------------------------


Qualità della formazione non accreditata	<p>Qualora il contratto stipulato per un progetto/servizio preveda l'erogazione di un corso formativo, non attribuibile alla formazione professionale sotto accreditamento, RP è responsabile della elaborazione, selezione dei documenti di registrazione idonei dalla P/FOR/01 e dalle istruzioni ad essa collegate, indicando la modulistica identificata nel Piano della Qualità.</p> <p>Nelle fasi previste dalla pianificazione, e comunque quando necessario, sono registrate le riunioni di avanzamento in M04PQ02 " Report di riunione".</p>
Rapporti con il Committente Rimodulazioni/proroghe	<p>RP è responsabile dei rapporti con il Committente, del rispetto della tempistica e degli adempimenti che il contratto stipulato impone.</p> <p>Eventuali criticità, o fattori ostativi alla realizzazione delle attività devono essere tempestivamente comunicate da RP a DIR, con la cui approvazione sarà possibile procedere a ri-orientamento delle attività e/o obiettivi di progetto, proroghe, modifiche del piano finanziario, se del caso, a seguito di approvazione delle modifiche da parte del Committente secondo le linee gestionali del Fondo finanziatore di riferimento</p>
Selezione, addestramento dello staff di progetto	<p>RP stabilisce con DIR, AMM , RAQ ed AMM in occasione della riunione di avvio del progetto i nominativi dei componenti lo staff di progetto interni a Cidis. RP , quando incaricato da DIR, è responsabile della selezione delle risorse umane esterne con incarichi specifici sul progetto/corso (es:consulenti, mediatori ricercatori) in accordo con la Direzione dell'organismo secondo quanto previsto dalla P/FOR/02. Una volta individuati i collaboratori esterni, RP è responsabile della loro formazione/addestramento in relazione agli obiettivi specifici di progetto ed alle procedure/istruzioni applicabili dell'SGQ di Cidis, comprese le Policy Dipendenti e Collaboratori e Policy rete e territorio e se del caso Codice deontologico mediatore culturale.</p> <p>RP è incaricato del monitoraggio e valutazione della prestazione professionale dei collaboratori esterni, nonché della rilevazione dei loro fabbisogni formativi, di cui dovrà rendere conto alla Direzione in tempi utili.</p>
Rapporti con i partner	<p>Se capofila, in una specifica riunione preliminare con i partner dovranno essere chiariti gli obiettivi, le funzioni, i ruoli e le responsabilità che sottintendono il rapporto di collaborazione. Tale riunione chiarirà anche le modalità dei rapporti tra partner. RP dovrà documentare tutte le decisioni assunte nel Piano della Qualità.</p> <p>I progetti affidati in partenariato con altri soggetti seguono le procedure di qualità di Cidis o del partner previo accordo. In casi specifici possono essere elaborate procedure ad hoc o utilizzare quelle previste dall'ente committente, e comunque in tutti questi casi le decisioni vanno registrate nel piano della qualità</p>

	PROCEDURA PIANIFICAZIONE, EROGAZIONE, ORGANIZZAZIONE dei SERVIZI e RELATIVI CONTROLLI	P/SER/01 Rev. 08
---	--	--------------------------------

Verifica periodica delle attività	RP convoca e gestisce le riunioni di progetto, interne e/o allargate ai partner di progetto, quando e come ritenuto utile per il raggiungimento degli obiettivi previsti. DIR insieme agli RP, verifica l'andamento delle attività dei singoli progetti/corsi con riunioni periodiche pre-pianificate. Le riunioni di servizio/progetto servono a: - riferire sull'andamento delle attività dei servizi/progetti in esecuzione; - programmare pianificare l'avanzamento delle attività - indicare problemi incontrati nell'esecuzione e suggerire eventuali soluzioni L'esito di tali riunioni è formalizzato sulla scheda M04P/Q/02 "Report di riunione come descritto nella procedura P/Q/02, ed archiviato nella documentazione di progetto.
Monitoraggio del progetto	In linea generale trimestralmente si procede alla verifica dello stato di avanzamento delle attività e della spesa ed alla rilevazione degli indicatori di realizzazione, risultato e impatto, laddove previsto secondo le regole e la modulistica del Committente RP è responsabile del monitoraggio in itinere del progetto. Gli strumenti utilizzati per il monitoraggio sono alternativamente: <ul style="list-style-type: none"> • stabiliti dall'Ente Committente • stabiliti da RP in sinergia con MV utilizzando quanto presente nell'SGQ di Cidis; • stabiliti da RP in sinergia con MV "ex novo" in ragione della specificità del singolo progetto/servizio e degli obiettivi che con esso si vogliono raggiungere. RP è tenuto a confrontarsi costantemente con MV nelle azioni di monitoraggio qualitative e quantitative del progetto/servizio.
Aggiornamento sito/ Pubblicazioni	RP collabora con COM nell'attività di aggiornamento del sito internet secondo la procedura P-COM. Qualora il progetto preveda la produzione e/o stampa di materiale promozionale o la pubblicazione di libri, volumi e ricerche RP si relaziona con COM e con Dir secondo quanto stabilito dalla P/COM/01.
Gestione amministrativa del progetto	RP gestisce quindi il progetto secondo la pianificazione generale dei costi approvata nella riunione di avvio ed in coordinamento con AMM e DIR. RP è inoltre responsabile delle attrezzature, beni e materiali di consumo necessari per l'implementazione del progetto stesso, e provvede, se del caso, agli acquisti secondo la P/AMM/02. Le spese sostenute per la realizzazione del singolo progetto/ servizio vengono registrati secondo quanto previsto dalla PAMM01 e istruzioni collegate IAMM02, IAMM03, IAMM04
Mobilità	Qualora sia previsto e/o necessario per RP, o per qualsiasi altro componente dello staff di progetto/ servizio, effettuare trasferte urbane/interurbane/internazionali legate all'implementazione delle attività (si veda IAMM01).

	PROCEDURA PIANIFICAZIONE, EROGAZIONE, ORGANIZZAZIONE dei SERVIZI e RELATIVI CONTROLLI	P/SER/01 Rev. 08
---	--	--------------------------------


<p>Archivio Documentazione del singolo Progetto/Servizio</p>	<p>RP è responsabile della archiviazione di tutta la documentazione relativa al progetto/servizio secondo quanto previsto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dal contratto • dalla normativa vigente • dalla IQ03 <p>RP è responsabile della corretta tenuta ed aggiornamento del faldone di progetto e della relativa cartella on line su server Cidis.</p> <p>La archiviazione della documentazione amministrativo/finanziaria dello stesso progetto/servizio è responsabilità dell'ufficio amministrativo che la conserva presso di sé.</p> <p>La documentazione del singolo Progetto/Servizio include tutti i documenti/corrispondenza/materiali prodotti relativi al progetto.</p> <p>Di seguito si riporta in via e non esaustiva la documentazione da archiviare:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Contratto ➤ Report P/Prog 01 ➤ Piano della Qualità ➤ RegISTRAZIONI previste dalla presente Procedura ➤ Rendicontazioni. ➤ Corrispondenza (PEC se necessaria) ➤ Documenti di monitoraggio e valutazione
<p>Chiusura del progetto – Relazione al finanziatore</p>	<p>RP predisporre la relazione di attività e collabora con Amm nella predisposizione della rendicontazione finale delle spese al Committente secondo quanto descritto nella PAMM01e istruzioni collegate.</p> <p>RP è responsabile della presentazione della rendicontazione descrittiva e finanziaria all'Ente Committente, previa autorizzazione di DIR.</p> <p>RP è responsabile della conformità del prodotto/progetto e ne cura la registrazione su registro progetti.</p>

	PROCEDURA PIANIFICAZIONE, EROGAZIONE, ORGANIZZAZIONE dei SERVIZI e RELATIVI CONTROLLI	P/SER/01 Rev. 08
---	--	--------------------------------

Chiusura del progetto Valutazione finale del progetto	<p>RP è tenuto, al termine del progetto/servizio ad una relazione su modulo M02PQ09 di valutazione dalla quale dovranno emergere</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ informazioni sul progetto e informazioni sui risultati quantitativi e qualitativi del progetto/servizio, sulla qualità tecnica (efficienza degli strumenti, adeguatezza dei materiali, competenza degli operatori), qualità relazionale (cortesia, capacità di ascolto dell'operatore, professionalità), qualità immagine (reputazione, ecc.), qualità ambientale (adeguatezza degli spazi, gradevolezza delle strutture), qualità organizzativa (adeguatezza degli orari, velocità dei tempi di definizione delle pratiche, tempi di attesa ecc.). ➤ Dovrà inoltre valutare gli esiti dell'attività di progetto in termini di individuazione dei punti di forza e di debolezza del servizio e rispetto a questi prospettare possibili soluzioni di miglioramento. ➤ Tale rapporto di valutazione deve essere trasmesso al responsabile Monitoraggio e valutazione che ne terrà conto nella propria relazione annuale sulla valutazione generale delle attività di Cidis secondo quanto stabilito nella PQ09. ➤ La relazione/verbale di riunione dovrà essere allegata al Mod. M11/P-PROG-01.
Chiusura del progetto Soddisfazione dell'utente /committente	<p>E' compito di RP provvedere alla registrazione della soddisfazione degli utenti e committenti del servizio/progetto secondo le caratteristiche del servizio svolto e secondo le modalità e la tempistica stabilite nel Piano della Qualità e coerentemente con quanto previsto dalla PQ14</p> <p>Tale documentazione, in sintesi, deve essere t</p> <ul style="list-style-type: none"> • trasmessa a MV, ed a RAQ perché sia sottoposta al Riesame della Direzione in applicazione della PQ14 • archiviata e conservata nel faldone contenente la documentazione di progetto • registrata nella terza parte del modulo ReportP-PROG.
Segnalazione NC reclami	<p>RP è responsabile del controllo e monitoraggio continuo del buon andamento delle attività del progetto/servizio.</p> <p>E' tenuto a segnalare tempestivamente a DIR, RAQ eventuali non conformità e/o reclami nelle modalità previste dalla PQ11.</p>

3. SINTESI DEI RISCHI/OPPORTUNITA' ED ELEMENTI DI ATTENZIONE DEL PROCESSO

PROCESSO	P8 –Attività operative
RESP	DIR+RP
PROCEDURA	P/SER/01 "Pianificazione , erogazione, organizzazione dei servizi e relativi controlli"
MONITORAGGIO	Monitoraggio trimestrale
MISURAZIONE E INDICATORI	N.progetti

 CIDIS	PROCEDURA PIANIFICAZIONE, EROGAZIONE, ORGANIZZAZIONE dei SERVIZI e RELATIVI CONTROLLI	P/SER/01 Rev. 08
---	--	--------------------------------

	N. beneficiari
	N NC
	N reclami
RISORSE PER IL PROCESSO	Personale interno + Personale esterno
ASPETTATIVE INTERNE	Livello qualitativo alto dei servizi
	Visibilità associativa
RISCHI	Danno di immagine
	Comunicazione interna non efficiente
OPPORTUNITA'	ampliamento budget
	moltiplicazione settori di intervento
FONTI	Registro progetti
	Data Base Utenti
	Registro NC
	Report intermedi e finali di progetto

4. REGISTRAZIONI QUALITA' DELLA PROCEDURA"

M03/P/SER/01 "Gantt di Progetto"

M04/P/SER/01 "Piano della Qualità dei Servizi" IN FORMATO LIBERO

M04/P/Q/02 "Report di riunione"

Corrispondenza /mail /pec Finanziatore, partners/altri

M01/I/ SER/01 "Data Base utente italiano"

M03/I/SER/01 "Scheda Utente Straniero"

M04/I/SER/01 "Scheda Utente Italiano"

M06/I/SER/01 "Database utenti"

Informativa e liberatoria privacy

Policy Dipendenti

Collaboratori e Policy rete e territorio

Codice deontologico mediatore culturale